





## INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 10.

### Como o metanol age no corpo e pode provocar falência de órgãos

Casos recentes de intoxicação grave por metanol — composto químico usado em solventes e combustíveis, altamente tóxico e impróprio para consumo humano — causam preocupação no Brasil. Segundo o Ministério da Saúde, há quatorze casos confirmados, com duas mortes em São Paulo, e outros cento e oitenta e um em investigação.

Embora o metanol e o etanol sejam quimicamente semelhantes e indistinguíveis a olho nu, seus efeitos no organismo são radicalmente diferentes. Ambos são metabolizados pela mesma enzima no fígado, mas o etanol gera substâncias menos nocivas, enquanto o metanol é transformado em formaldeído e ácido fórmico, compostos extremamente tóxicos. O ácido fórmico corrói o nervo óptico, afeta estruturas do sistema nervoso, altera o pH do sangue e compromete o funcionamento de órgãos vitais, podendo levar à falência de múltiplos sistemas.

As intoxicações recentes chamam atenção por ocorrerem em bares, com bebidas adulteradas como gim, uísque e vodca. Não se sabe se o metanol foi adicionado intencionalmente ou se houve contaminação acidental, mas autoridades suspeitam da primeira hipótese.

O metanol é rapidamente absorvido, e os sintomas aparecem entre duas e quarenta e oito horas após a ingestão, dependendo da dose. Os metabólitos tóxicos atingem rapidamente o sistema nervoso, provocando dor de cabeça intensa, alterações visuais e, em casos graves, cegueira. A substância também causa acidose metabólica, tornando o sangue mais ácido. O corpo tenta compensar, aumentando a frequência respiratória, mas o coração, os pulmões e os rins sofrem com a sobrecarga, o que pode levar à insuficiência renal e falência múltipla de órgãos. Não há dose segura: até dez mililitros já foram suficientes para causar casos graves.

O tratamento precisa ser rápido e envolve a administração de etanol endovenoso, que compete com o metanol no fígado e impede sua conversão em ácido fórmico. Hemodiálise, bicarbonato endovenoso, suporte respiratório e hidratação também são utilizados. Em outros países, o fomepizol, ainda indisponível no Brasil, bloqueia diretamente a enzima responsável pelo metabolismo do metanol e evita a formação de substâncias tóxicas.

A recomendação mais segura é evitar o consumo de destilados até novas orientações das autoridades sanitárias, pois não é possível identificar a presença de metanol pela aparência, odor ou marca. Casos recentes envolveram até pessoas jovens e saudáveis que consumiram pequenas quantidades em

estabelecimentos de alto padrão.

A população deve ficar atenta a sintomas como náusea intensa, tontura, alterações visuais e falta de ar após ingerir álcool. Quem tiver dificuldade em suspender o consumo deve procurar ajuda profissional.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cj4yg10envko>.adaptado.

### Questão 01

Casos recentes de intoxicação grave por metanol — "composto químico usado em solventes e combustíveis, altamente tóxico e impróprio para consumo humano" — causam preocupação no Brasil.

Sintaticamente, o termo destacado nesta frase trata-se de:

- (A) aposto explicativo, pois acrescenta uma informação adicional ao substantivo "metanol", esclarecendo e detalhando seu significado, sem alterar a estrutura sintática da oração.
- (B) oração subordinada adjetiva explicativa, pois introduz uma forma verbal e desempenha papel de qualificação em relação ao substantivo "metanol".
- (C) adjunto adnominal, pois restringe o sentido do substantivo "metanol" ao exercer função de especificação necessária ao entendimento da frase.
- (D) predicativo do sujeito, pois atribui características ao termo "metanol" ligando-o ao verbo "causam".

### Questão 02

Os pulmões e os rins sofrem com a sobrecarga, o que "pode levar" à insuficiência renal e falência múltipla de órgãos.

Em relação à regência verbal, é correto afirmar que o termo destacado na frase funciona como:

- (A) verbo transitivo indireto, pois o verbo "levar", nessa locução verbal, exige a preposição "a" para introduzir o termo que indica o resultado da ação.
- (B) verbo bitransitivo, já que apresenta dois complementos, um direto e outro indireto.
- (C) verbo intransitivo, pois expressa uma ação completa que dispensa complementos.
- (D) verbo transitivo direto, pois o termo que o sucede completa seu sentido sem necessidade de preposição.

### Questão 03

A população deve ficar atenta a sintomas como náusea intensa, tontura, alterações visuais e falta de ar após ingerir álcool.

No contexto da frase, o vocábulo "atenta" pode ser corretamente substituído, sem prejuízo de sentido, por:

- (A) inquieta.
- (B) curiosa.
- (C) displicente.

(D) vigilante.

### Questão 04

O ácido fórmico corrói o nervo óptico, afeta estruturas do sistema nervoso, altera o pH do sangue e compromete o funcionamento de órgãos vitais, podendo levar "à" falência de múltiplos sistemas.

Em relação ao sinal indicativo de crase, é correto afirmar que, nesta frase,

- (A) o emprego da crase é facultativo, podendo o acento grave ser omitido sem prejuízo das regras gramaticais e do sentido da frase.
- (B) a ocorrência de crase decorre da combinação da preposição "a" com o pronome demonstrativo "a", retomando um termo anterior no texto.
- (C) trata-se de caso facultativo, pois o substantivo "falência" pode ou não ser precedido de artigo definido, o que tornaria dispensável o uso do acento indicativo de crase.
- (D) o uso do acento indicativo de crase é obrigatório, pois resulta da fusão da preposição "a", exigida pelo verbo "levar", com o artigo definido feminino "a", que acompanha o substantivo "falência".

### Questão 05

O texto explica em detalhes como o metanol, embora semelhante ao etanol em aparência e propriedades físicas, causa efeitos devastadores no organismo humano. Ao ser metabolizado no fígado, transforma-se em substâncias altamente tóxicas, como o formaldeído e o ácido fórmico.

De acordo com o texto base, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa correta.

- (A) A produção de ácido fórmico é uma resposta natural do organismo ao metanol e atua na neutralização de seus efeitos tóxicos.
- (B) A ação corrosiva do ácido fórmico se restringe ao sistema nervoso central, sendo esse o único diretamente afetado pela presença dessa substância tóxica.
- (C) O metabolismo do metanol não interfere diretamente no funcionamento dos órgãos, e sua toxicidade ocorre apenas devido à presença no sangue em altas concentrações.
- (D) A formação de ácido fórmico no organismo, resultado do metabolismo do metanol, desencadeia alterações profundas e potencialmente fatais, comprometendo diversas funções essenciais do corpo humano.

### Questão 06

Considere os dois trechos reduzidos do texto base:

Trecho 1

"O metanol é rapidamente absorvido. Os primeiros sintomas podem ser sentidos de duas até 48 horas — a depender de quanto da substância foi ingerido. Em

algumas intoxicações se usa lavagem gástrica, mas no caso do metanol isso não adianta, porque a absorção é muito rápida."

Trecho 2

"Essa combinação de efeitos pode levar à falência múltipla de órgãos, porque cada sistema vital passa a funcionar de forma inadequada."

De acordo com a análise dos dois trechos, assinale a alternativa correta quanto aos aspectos de coesão textual.

- (A) No Trecho 2, o emprego do pronome demonstrativo "essa" estabelece uma relação coesiva com o conteúdo do Trecho 1, pois retoma o conjunto de efeitos mencionados anteriormente, garantindo continuidade sem repetição lexical.
- (B) O conectivo "porque", empregado no Trecho 2, estabelece relação de conclusão, marcando a consequência dos fatos descritos anteriormente.
- (C) O uso do conectivo "mas", no Trecho 1, é responsável por reforçar uma relação de causa e efeito entre as orações, ligando-as de modo explicativo.
- (D) A palavra "essa" funciona como intensificador, reforçando o grau de gravidade dos efeitos mencionados, sem estabelecer relação de retomada textual.

### Questão 07

Segundo o Ministério da Saúde, "há" quatorze casos confirmados, com duas mortes em São Paulo, e outros cento e oitenta e um em investigação.

Conjugando o verbo destacado no pretérito imperfeito do indicativo, tem-se:

- (A) Segundo o Ministério da Saúde, houve quatorze casos confirmados, com duas mortes em São Paulo, e outros cento e oitenta e um em investigação.
- (B) Segundo o Ministério da Saúde, havia quatorze casos confirmados, com duas mortes em São Paulo, e outros cento e oitenta e um em investigação.
- (C) Segundo o Ministério da Saúde, haveriam quatorze casos confirmados, com duas mortes em São Paulo, e outros cento e oitenta e um em investigação.
- (D) Segundo o Ministério da Saúde, haviam quatorze casos confirmados, com duas mortes em São Paulo, e outros cento e oitenta e um em investigação.

### Questão 08

Os metabólitos tóxicos atingem rapidamente "o sistema nervoso", provocando dor de cabeça intensa.

De acordo com as regras de colocação pronominal, a forma culta do pronome oblíquo para substituir o termo destacado é:

- (A) Os metabólitos tóxicos o atingem rapidamente, provocando dor de cabeça intensa.

- (B) Os metabólitos tóxicos atingem-no rapidamente, provocando dor de cabeça intensa.
- (C) Os metabólitos tóxicos atingem-lhe rapidamente, provocando dor de cabeça intensa.
- (D) Os metabólitos tóxicos lhe atingem rapidamente, provocando dor de cabeça intensa.

### Questão 09

Embora o metanol e o etanol sejam quimicamente semelhantes e indistinguíveis a olho nu, seus efeitos no organismo são radicalmente diferentes. Ambos são metabolizados pela mesma enzima no fígado.

O número de artigos simples presentes no trecho é de:

- (A) dois.
- (B) cinco.
- (C) três.
- (D) quatro.

### Questão 10

O metanol é rapidamente absorvido, e os sintomas aparecem entre duas e quarenta e oito horas após a ingestão, dependendo da dose.

Assinale a alternativa correta quanto à nova pontuação, sem alteração do sentido original da frase.

- (A) Dependendo da dose, o metanol é rapidamente absorvido, e os sintomas aparecem entre duas e quarenta e oito horas após a ingestão.
- (B) O metanol é rapidamente absorvido e, — dependendo da dose — os sintomas aparecem entre duas e quarenta e oito horas após a ingestão.
- (C) O metanol é rapidamente absorvido, dependendo da dose e, os sintomas aparecem entre duas e quarenta e oito horas após a ingestão.
- (D) O metanol é rapidamente absorvido e os sintomas aparecem entre duas e quarenta e oito horas após; a ingestão dependendo da dose.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

### Questão 11

Durante uma auditoria, Marcos analisou o relatório que continha a seguinte informação:

"Não é verdade que os funcionários que chegam cedo e entregam os relatórios no prazo serão avaliados positivamente."

Pela aplicação das Leis de Morgan, qual das afirmações abaixo equivale logicamente à anterior?

- (A) Os funcionários que chegam cedo ou entregam os relatórios fora do prazo não serão avaliados positivamente.
- (B) Nenhum funcionário será avaliado positivamente.
- (C) Somente os funcionários que chegam cedo serão avaliados positivamente.

- (D) Os funcionários que chegam tarde e não entregam relatórios serão avaliados positivamente.

### Questão 12

O gerente Marcos, responsável pela administração financeira de uma loja de eletrodomésticos, implementou uma campanha de marketing digital com o objetivo de aumentar as vendas no mês de setembro.

Após o encerramento da campanha, Marcos analisou os relatórios e constatou que o faturamento mensal da loja aumentou de R\$ 48.000,00 para R\$ 60.000,00.

Com base nesses dados, qual foi o aumento percentual no faturamento da loja após a campanha?

- (A) O aumento foi de 20%.
- (B) O aumento foi de 25%.
- (C) O aumento foi de 15%.
- (D) O aumento foi de 30%.

### Questão 13

A coordenadora pedagógica Carla, responsável pelo laboratório de informática da Escola Estadual Aurora, realizou uma pesquisa com 100 alunos do Ensino Médio para compreender o uso das tecnologias digitais no processo de aprendizagem.

O levantamento revelou que:

- 70 alunos utilizam computador para estudar ou realizar trabalhos escolares;
- 50 alunos utilizam tablet com a mesma finalidade;
- 30 alunos afirmaram utilizar tanto o computador quanto o tablet.

Com base nesses dados, quantos alunos utilizam apenas um dos dois dispositivos para fins de estudo?

- (A) 30 alunos.
- (B) 50 alunos.
- (C) 60 alunos.
- (D) 40 alunos.

### Questão 14

A gerente de projetos Cíntia, responsável pelo setor de qualidade de uma empresa de tecnologia, precisa formar uma equipe de auditoria interna composta por 3 colaboradores para avaliar os processos de produção.

No total, há 6 funcionários qualificados disponíveis para a função, todos com as mesmas competências técnicas.

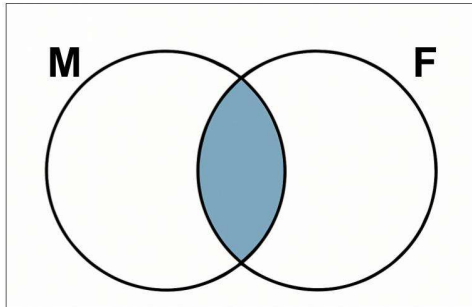
Considerando que a ordem de escolha dos integrantes não altera a composição da equipe, de quantas maneiras diferentes Cíntia pode formar esse grupo de trabalho?

- (A) De 24 maneiras diferentes.
- (B) De 18 maneiras diferentes.

- (C) De 20 maneiras diferentes.  
 (D) De 36 maneiras diferentes.

### Questão 15

O diagrama abaixo traz representados os conjuntos dos professores de Matemática (M) e Física (F) de uma escola.



Qual das proposições abaixo pode representar a área em destaque no diagrama?

- (A) Nenhum professor de Matemática leciona Física.  
 (B) Nenhum professor de Física é professor de Matemática.  
 (C) Algum professor de Matemática também é professor de Física.  
 (D) Alguns professores de Física são formados em Matemática.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 16

Em um setor administrativo de uma prefeitura, os servidores são orientados a manter o local de trabalho organizado e a adotar práticas de prevenção de acidentes, visando proteger a integridade física e garantir a eficiência das atividades.

Analise as afirmativas a seguir:

I. Manter mesas, corredores e áreas de circulação livres de obstáculos contribui para a prevenção de acidentes de trabalho, como quedas e esbarrões.

II. Guardar materiais e equipamentos em locais apropriados e etiquetados facilita a rotina do setor e diminui o risco de acidentes.

III. Um ambiente de trabalho limpo e organizado não influencia na segurança, pois os acidentes ocorrem apenas por descuido individual.

IV. Cumprir normas de segurança, utilizar equipamentos de proteção quando necessário e sinalizar áreas de risco são medidas essenciais para reduzir acidentes de trabalho.

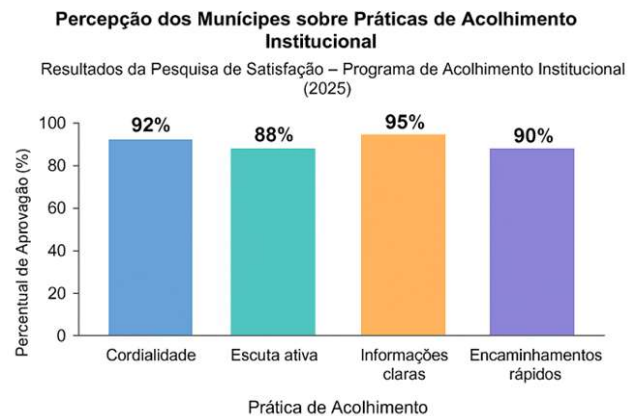
Está correto o que se afirma em:

- (A) III e IV, apenas estão corretas.  
 (B) I, II e IV, apenas estão corretas.  
 (C) II, III e IV, apenas estão corretas.

- (D) I, II, III e IV, estão corretas.

### Questão 17

Em uma prefeitura, o setor de atendimento ao cidadão implantou um programa de acolhimento institucional com o objetivo de orientar os munícipes sobre os serviços disponíveis, protocolos e documentação necessária. Após a implantação, uma pesquisa de satisfação apontou altos índices de aprovação em algumas práticas adotadas: cordialidade, escuta ativa, fornecimento de informações claras e encaminhamentos rápidos. Conforme o gráfico abaixo:



Com base nas práticas de acolhimento apresentadas, assinale a alternativa incorreta.

- (A) A cordialidade no atendimento contribui para a confiança do munícipe na instituição e melhora a experiência do serviço público.  
 (B) A escuta ativa permite compreender melhor as demandas e identificar soluções adequadas para cada cidadão.  
 (C) O acolhimento institucional deve priorizar apenas o cumprimento de prazos e procedimentos, dispensando a comunicação clara e o respeito ao cidadão.  
 (D) Fornecer informações claras e precisas ajuda o munícipe a entender os procedimentos e reduzir erros ou retrabalho.

### Questão 18

Durante um treinamento sobre redação oficial, os servidores de uma secretaria municipal receberam orientações sobre o uso correto das formas de tratamento em documentos administrativos. O instrutor destacou que o emprego adequado dessas formas demonstra respeito, formalidade e observância da hierarquia entre os órgãos e autoridades públicas.

Com base nas normas do Manual de Redação da Presidência da República, assinale a alternativa incorreta quanto ao uso das formas de tratamento, no texto, em correspondências oficiais:

- (A) O tratamento "Vossa Excelência" é utilizado para se dirigir a autoridades como ministros de Estado, Embaixador e Presidente do Congresso Nacional.
- (B) O tratamento "Vossa Alteza" é usado para autoridades do Poder Judiciário, como juízes e desembargadores.
- (C) O tratamento "Vossa Santidade" é reservado ao Papa.
- (D) O tratamento "Vossa Senhoria" é empregado para autoridades e servidores de postos militares, exceto Oficial General das Forças Armadas.

### Questão 19

Durante um treinamento sobre comunicação profissional, os participantes foram orientados sobre boas práticas no atendimento telefônico. Considerando os princípios de correção na comunicação por telefone, assinale a alternativa correta:

- (A) A clareza na fala, o tom de voz adequado e a confirmação das informações são essenciais para garantir um atendimento eficaz e profissional.
- (B) O atendente deve evitar se identificar no início da chamada para não comprometer a privacidade da organização.
- (C) A escuta ativa é dispensável, já que o atendente deve conduzir a conversa com rapidez e objetividade.
- (D) O uso de gírias e expressões informais aproxima o atendente do cliente e deve ser incentivado para tornar a conversa mais descontraída.

### Questão 20

Leia o texto a seguir e responda:

Em um setor de atendimento ao cidadão de uma prefeitura, os servidores perceberam que documentos de diferentes demandas como protocolos, ofícios e requerimentos estavam sendo guardados de forma desordenada em gavetas e sobre as mesas. Essa desorganização gerava atrasos na localização de processos e reclamações por parte dos munícipes. Diante disso, a chefe de setor implementou um novo procedimento: criou um sistema de pastas identificadas por tipo de serviço, estabeleceu rotina de arquivamento diário e designou um servidor responsável pelo controle desses documentos.

Com base na situação descrita, avalie as afirmativas a seguir sobre organização do local de trabalho na gestão pública:

I.A padronização na guarda de documentos contribui para a eficiência administrativa e para a transparência dos serviços públicos.

II.A definição de responsabilidades entre os servidores favorece o controle interno e a continuidade das atividades, mesmo em caso de ausências.

III.A ausência de critérios de arquivamento é aceitável em órgãos públicos, desde que não comprometa o

atendimento imediato ao cidadão.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I e III são verdadeiras.
- (B) As afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- (C) Apenas I e II são verdadeiras.
- (D) Apenas III é verdadeira.

### Questão 21

Durante uma auditoria interna, foi identificado que diversos documentos enviados por uma recepcionista municipal não possuíam registro de saída, dificultando o rastreamento e a comprovação de entrega. Com base nas boas práticas de protocolo e expedição documental, qual medida deveria ser adotada para evitar esse tipo de falha?

- (A) Eliminar o registro de saída para documentos de caráter interno, reduzindo a burocracia.
- (B) Implantar um sistema de controle de expedição que registre data, número de protocolo, destinatário e meio de envio para cada documento.
- (C) Delegar a responsabilidade de expedição exclusivamente ao setor jurídico, garantindo maior formalidade.
- (D) Priorizar o envio de documentos por e-mail pessoal dos servidores, agilizando a comunicação.

### Questão 22

Durante a elaboração de um ofício de solicitação de informações a outro órgão público, o servidor redigiu o seguinte texto:

"Solicitamos, se possível, que nos enviem, dentro do prazo que considerarem adequado, todas as informações e documentos que julgarem pertinentes sobre o andamento das atividades relativas ao projeto mencionado anteriormente, a fim de que possamos analisar e tomar as providências que entendermos necessárias."

Com base no Manual de Redação da Presidência da República, avalie o texto apresentado e assinale a alternativa correta sobre os atributos da redação oficial que deveriam ser aplicados:

- (A) O texto está correto, pois a redação oficial permite liberdade de estilo e improvisação, desde que seja educada.
- (B) O uso de construções complexas e subjetivas é recomendado para demonstrar conhecimento técnico e autoridade do remetente.
- (C) O texto está adequado, pois demonstra cordialidade e detalhamento extenso, características essenciais da redação oficial.
- (D) O texto apresenta problemas de clareza e concisão. A redação oficial deve ser objetiva, direta e formal, evitando o uso de expressões vagas e construções extensas.

### Questão 23

Em um órgão público, os servidores desempenham papel importante no relacionamento com colegas de trabalho (público interno) e com cidadãos e usuários dos serviços (público externo). Esse relacionamento deve ser pautado em comunicação clara, cordialidade, respeito e cooperação. Analise as afirmativas a seguir e marque V, para verdadeiro e F, para falso:

(\_\_ ) Manter um bom relacionamento com o público interno facilita a solução de problemas e promove um ambiente de trabalho harmonioso.

(\_\_ ) Demonstrar cordialidade e atenção ao público externo é desnecessário quando o serviço está dentro do prazo previsto.

(\_\_ ) Resolver conflitos de forma respeitosa e ouvir as necessidades dos usuários contribui para a credibilidade e eficiência da instituição.

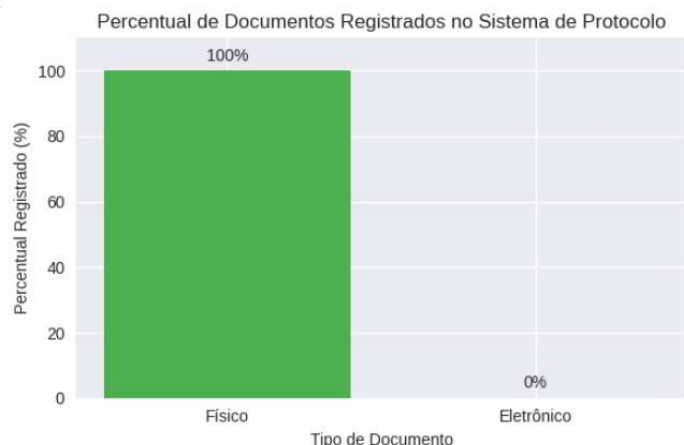
Marque a questão que apresenta a sequência correta:

- (A) F, V, V.
- (B) V, V, F.
- (C) V, F, V.
- (D) F, F, F.

### Questão 24

Durante uma auditoria interna, verificou-se que o setor de protocolo de uma secretaria municipal registra apenas os documentos recebidos de forma física, deixando de incluir no sistema os processos abertos eletronicamente. Além disso, não há padronização quanto à classificação e à destinação dos documentos.

O gráfico a seguir apresenta o percentual de documentos registrados no sistema de protocolo, segundo sua natureza:



Considerando as informações apresentadas e com base nas boas práticas arquivísticas e nos princípios da gestão documental previstos na legislação e normas arquivísticas brasileiras, assinale a alternativa incorreta:

- (A) O registro de documentos, sejam físicos ou eletrônicos, é obrigatório, pois constitui instrumento de controle e rastreabilidade administrativa.

- (B) O protocolo pode dispensar o registro de documentos eletrônicos quando estes forem autoinstrutivos e tramitarem apenas internamente, pois a rastreabilidade é presumida.
- (C) A destinação do documento, após a classificação, deve seguir critérios previamente definidos, observando-se prazos de guarda e possibilidade de eliminação ou recolhimento.
- (D) A classificação documental deve ser realizada com base em planos de classificação previamente estabelecidos, assegurando a uniformidade do tratamento arquivístico.

### Questão 25

No serviço público, o controle de agenda e de protocolos é essencial para garantir o fluxo adequado de informações e o cumprimento de prazos administrativos. A ausência de registro e acompanhamento adequado desses processos pode comprometer a eficiência e a transparência das atividades públicas.

Nesse contexto, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:

I. O controle sistemático da agenda e dos protocolos permite melhor organização das demandas e acompanhamento das atividades administrativas.

PORQUE,

II. O registro e a atualização constante das informações garantem previsibilidade nas rotinas e evitam a perda de prazos e documentos.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

- (A) A asserção I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.
- (B) As asserções I e II são proposições falsas.
- (C) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (D) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.

### Questão 26

Em uma secretaria municipal, o setor de arquivo é responsável por organizar, armazenar e disponibilizar documentos de forma eficiente, garantindo a preservação da memória institucional e a facilidade de acesso às informações. Para tanto, os servidores utilizam diferentes métodos de arquivamento, que variam conforme a natureza, frequência de uso e volume de documentos.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente funções do serviço de arquivo e exemplos de métodos de arquivamento:

- (A) O serviço de arquivo visa apenas guardar documentos sem critério; os métodos de arquivamento podem ser aleatórios ou intuitivos.

- (B) O serviço de arquivo é exclusivo para documentos sigilosos; os métodos de arquivamento são sempre codificados e secretos.
- (C) O serviço de arquivo consiste em digitalizar documentos apenas; os métodos de arquivamento não são necessários, pois tudo será armazenado eletronicamente.
- (D) O serviço de arquivo organiza, conserva e disponibiliza documentos; métodos comuns incluem alfabético, numérico, cronológico e geográfico, aplicados conforme a necessidade de recuperação da informação.

### Questão 27

Em um órgão público municipal, a equipe administrativa organiza reuniões e eventos para tratar de assuntos internos, planejar políticas públicas e promover a participação da comunidade. Para que esses encontros sejam eficazes, alguns elementos não podem faltar. Assinale a alternativa que indica corretamente o que não pode faltar em reuniões e eventos oficiais:

- (A) Convites informais sem definição de horário ou pauta, para manter flexibilidade total.
- (B) Exclusivamente materiais de lazer, como coffee break e decoração, sem foco no conteúdo.
- (C) Ata ou registro oficial, pauta ou agenda definida, comunicação prévia aos participantes e materiais de apoio necessários.
- (D) Apenas a presença de autoridades, sem necessidade de registro ou planejamento.

### Questão 28

Em um órgão público municipal, os servidores são orientados sobre a importância das relações humanas no trabalho e da ética profissional, garantindo um ambiente colaborativo e transparente. Analise os conceitos abaixo e relacione corretamente a Primeira Coluna com a Segunda Coluna.

Primeira Coluna:

1. Ética profissional
2. Relações humanas no trabalho

Segunda Coluna:

- ( ) Respeito à hierarquia e cumprimento das normas internas.
- ( ) Colaboração, comunicação e bom relacionamento entre colegas.
- ( ) Transparência nas ações e imparcialidade nas decisões.

Assinale a alternativa que apresenta a correspondência correta:

- (A) 1, 2, 2.
- (B) 2, 1, 1.
- (C) 1, 2, 1.

- (D) 2, 2, 1.

### Questão 29

Leia o texto a seguir e responda:

Durante uma rotina administrativa, um servidor público foi incumbido de redigir um ofício com o objetivo de solicitar informações técnicas a outro órgão da administração federal. Ao submeter o documento à revisão, foram identificados diversos problemas que comprometem sua eficácia comunicacional: o texto apresentava linguagem excessivamente subjetiva, frases extensas e pouco objetivas, além de informações distribuídas de forma desordenada ao longo do conteúdo.

Esses elementos dificultavam a compreensão da mensagem e contrariavam os princípios da redação oficial, estabelecidos para assegurar uma comunicação eficiente, transparente e funcional entre os órgãos públicos.

Com base no Manual de Redação da Presidência da República, assinale a alternativa que apresenta corretamente os atributos essenciais da redação oficial que deveriam ser observados pelo servidor:

- (A) Extensão, complexidade e uso de jargões técnicos, para demonstrar conhecimento especializado.
- (B) Redundância e adjetivação intensa, para reforçar a importância do tema abordado.
- (C) Clareza, concisão, objetividade e formalidade, garantindo que a mensagem seja compreendida sem ambiguidades e de forma eficiente.
- (D) Criatividade, informalidade, detalhamento subjetivo e estilo pessoal, valorizando a expressão individual do servidor.

### Questão 30

Durante uma reunião ordinária da equipe de planejamento de uma prefeitura, foi designado um servidor para redigir a ata do encontro. Considerando as normas de elaboração de documentos oficiais, assinale a alternativa correta sobre a estrutura e finalidade da ata:

- (A) A ata deve registrar de forma objetiva e cronológica os fatos ocorridos na reunião, incluindo data, local, participantes, decisões tomadas e encaminhamentos.
- (B) A ata deve conter apenas os nomes dos participantes e os assuntos discutidos, dispensando data, local e assinatura.
- (C) A ata pode ser redigida em linguagem informal, desde que os participantes estejam de acordo com o conteúdo.
- (D) A ata é um documento opinativo, no qual o redator pode incluir comentários pessoais sobre os temas abordados.

### Questão 31

Em uma secretaria municipal, um servidor foi designado para redigir um ofício a ser encaminhado a outra repartição pública. No documento, ele utilizou linguagem informal, abreviações típicas de mensagens instantâneas e expressões pessoais, como "achamos melhor fazer assim" e "aguardamos resposta o quanto antes, tá?". Ao revisar o texto, sua chefia imediata solicitou ajustes para adequá-lo às normas de redação oficial.

Diante da situação apresentada, assinale a alternativa que atende aos princípios da redação oficial:

- (A) O documento oficial deve priorizar a rapidez na redação, mesmo que contenha construções gramaticais incorretas.
- (B) O uso de linguagem informal é aceitável quando o remetente e o destinatário pertencem ao mesmo órgão público.
- (C) A impessoalidade e a clareza devem ser observadas, utilizando linguagem formal e objetiva, sem expressões subjetivas ou coloquiais.
- (D) É recomendável utilizar pronomes de tratamento na primeira pessoa, para tornar o texto mais pessoal e próximo do leitor.

### Questão 32

Em um órgão público municipal, o setor de arquivo organiza os documentos produzidos e recebidos pelos diferentes departamentos, garantindo que sejam armazenados, preservados e disponibilizados conforme a necessidade da administração e da sociedade. O serviço de arquivo segue um ciclo de vida dos documentos, dividido em fases específicas que orientam sua gestão. Analise as afirmativas abaixo sobre as fases do serviço de arquivo:

I. Fase corrente: os documentos são utilizados com frequência para atender às demandas administrativas e decisões diárias.

II. Fase intermediária: os documentos já não são de uso constante, mas ainda possuem valor administrativo, jurídico ou fiscal e precisam ser guardados de forma organizada.

III. Fase permanente: documentos com valor histórico, cultural ou probatório são preservados indefinidamente para consulta futura.

É correto o que se afirma em:

- (A) II, apenas.
- (B) I e III, apenas.
- (C) I, II e III.
- (D) I e II, apenas.

### Questão 33

Em uma secretaria municipal, a equipe administrativa recebeu a responsabilidade de organizar todos os materiais de escritório, acompanhar os estoques e

manter o registro do patrimônio da unidade. Durante a rotina, surgiram dúvidas sobre as funções corretas de cada área de controle.

Com base nesse contexto, assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição de materiais, controle de estoque e patrimônio:

- (A) Materiais: bens permanentes da instituição; Controle de estoque: registro apenas de itens danificados; Patrimônio: itens consumíveis de uso diário.
- (B) Materiais: bens que não possuem utilidade prática; Controle de estoque: armazenamento sem registro; Patrimônio: valores financeiros exclusivamente.
- (C) Materiais: apenas equipamentos de informática; Controle de estoque: contagem semanal dos bens móveis; Patrimônio: documentos e informações sigilosas da instituição.
- (D) Materiais: itens consumíveis utilizados nas atividades diárias; Controle de estoque: acompanhamento das entradas, saídas e níveis de materiais; Patrimônio: bens permanentes da instituição, como móveis, equipamentos e veículos.

### Questão 34

Em uma prefeitura, a equipe administrativa organiza reuniões e eventos para tratar de assuntos internos, planejar políticas públicas e promover a participação da comunidade. Esses encontros geram documentos que devem ser registrados e arquivados corretamente, conforme sua classificação e finalidade.

Analisar as afirmativas abaixo sobre reuniões, eventos e documentos da administração municipal. Assinale V para verdadeiro e F para falso:

(\_\_ ) Reuniões ordinárias são encontros periódicos, previstos em calendário, para tratar de assuntos rotineiros da administração.

(\_\_ ) Reuniões extraordinárias ocorrem de forma excepcional, quando há necessidade de tratar de temas urgentes ou não previstos na agenda regular.

(\_\_ ) Documentos resultantes de reuniões e eventos devem ser registrados e arquivados conforme normas de gestão documental, garantindo transparência, rastreabilidade e preservação da memória institucional.

- (A) V, V, F.
- (B) V, V, V.
- (C) F, V, F.
- (D) V, F, V.

### Questão 35

Durante o expediente em uma repartição pública, a recepcionista recebeu uma ligação urgente destinada ao diretor do setor, que estava em reunião externa. O interlocutor informou dados importantes sobre uma visita técnica agendada para o dia seguinte, além de solicitar retorno imediato com a confirmação do horário. Como o diretor não pôde ser contatado naquele momento,

decidiu registrar um recado escrito.

Considerando as boas práticas da comunicação escrita no ambiente de trabalho, especialmente no contexto da atuação do recepcionista, analise as alternativas abaixo e assinale a que representa o procedimento correto adotado pela recepcionista.

- (A) Registrar, de forma clara e objetiva, o nome de quem ligou, o assunto tratado, o horário da ligação, o telefone para retorno e o pedido de confirmação do agendamento.
- (B) Deixar o recado verbalmente com outro servidor do setor, sem anotar nada, confiando que a mensagem será repassada.
- (C) Anotar apenas o nome do interlocutor e o número de telefone, deixando que o diretor entre em contato quando desejar.
- (D) Escrever o recado em linguagem informal, utilizando abreviações e siglas comuns para agilizar o registro da mensagem.

### Questão 36

Durante a manhã em um setor de atendimento de uma prefeitura, um cidadão chega ao balcão com dúvidas sobre a documentação necessária para protocolar uma solicitação. A servidora o recebe com cordialidade, escuta atentamente suas dúvidas, esclarece os procedimentos passo a passo e oferece material explicativo impresso.

Com base nesse exemplo, assinale a alternativa que caracteriza as práticas de acolhimento institucional:

- (A) Fornecer informações precisas, esclarecer dúvidas e orientar de forma cordial, promovendo um atendimento humanizado.
- (B) Ouvir o munícipe rapidamente, sem muitos detalhes, priorizando apenas o registro da solicitação.
- (C) Permitir que o munícipe busque sozinho todas as informações, já que o atendimento é apenas formal.
- (D) Encaminhar o munícipe para outro setor sem explicar os procedimentos ou fornecer orientações.

### Questão 37

Em uma unidade de atendimento ao público, um cidadão compareceu para solicitar informações sobre serviços disponíveis. O servidor percebeu que ele estava confuso com a documentação exigida e ofereceu orientação detalhada, mostrando paciência e garantindo que todas as dúvidas fossem esclarecidas antes do atendimento final. Essa abordagem evidencia:

- (A) Um atendimento superficial, pois não se pode gastar tempo com explicações detalhadas.
- (B) Uma prática desnecessária, pois o cidadão deveria procurar sozinho as informações.
- (C) Uma conduta exemplar de qualidade no atendimento, baseada em empatia, paciência e orientação clara.

- (D) Uma ação que fere normas administrativas, pois o servidor ultrapassou suas funções ao detalhar procedimentos.

### Questão 38

Durante a elaboração de um ofício endereçado ao Ministro da Educação, um servidor, recepcionista de seção administrativa, utilizou o seguinte encerramento:

"Aproveito o ensejo para renovar protestos de estima e consideração."

Ao revisar o documento, sua chefia informou que o fecho estava incorreto para o tipo de autoridade e para o padrão da redação oficial vigente.

Assinale a alternativa que apresenta o fecho correto a ser utilizado nessa correspondência:

Fonte: Manual de Redação da Presidência da República

- (A) "Cordialmente,"
- (B) "Atenciosamente,"
- (C) "Com estima,"
- (D) "Respeitosamente,"

### Questão 39

Em um centro de atendimento de um órgão público, foi identificado que a maioria das reclamações dos cidadãos estava relacionada à falta de atenção e à comunicação inadequada durante o primeiro contato. A administração decidiu promover uma capacitação voltada ao desenvolvimento de competências interpessoais dos recepcionistas, buscando fortalecer o relacionamento com o público e melhorar a percepção de qualidade do serviço.

Gráfico: Motivos das Reclamações dos Cidadãos

Motivo da Reclamação	Percentual
Falta de atenção no atendimento	45%
Comunicação inadequada	35%
Tempo de espera	15%
Outros	5%

Com base nessa situação, assinale a alternativa que corretamente contribui para aprimorar a qualidade no atendimento:

- (A) Reforçar apenas o cumprimento de normas e procedimentos, sem considerar a forma como o cidadão é atendido.
- (B) Reduzir a autonomia dos recepcionistas, tornando o atendimento totalmente dependente de decisões superiores.
- (C) Desenvolver habilidades como empatia, escuta ativa e comunicação clara, favorecendo um atendimento mais humanizado e eficiente.

- (D) Priorizar a rapidez no atendimento, ainda que as informações sejam transmitidas de maneira incompleta.

#### **Questão 40**

Um gestor municipal determinou que os cargos em comissão de um órgão fossem ocupados exclusivamente por pessoas indicadas por ele, todas de sua confiança pessoal, sem observar critérios técnicos de qualificação. Alguns servidores efetivos contestaram a decisão, afirmando que a prática afronta princípios constitucionais da Administração Pública. Com base nos princípios da Administração Pública, é correto afirmar que a conduta do gestor:

- (A) É compatível com o princípio da eficiência, já que a escolha de pessoas de confiança garante maior agilidade nas decisões administrativas.
- (B) Observa o princípio da autotutela, uma vez que o gestor tem autonomia plena para nomear e exonerar servidores a qualquer tempo.
- (C) Está amparada pelo princípio da moralidade, pois a confiança pessoal é inerente ao vínculo de chefia e subordinação.
- (D) Viola o princípio da impessoalidade, pois os cargos comissionados devem atender ao interesse público e não a relações pessoais de confiança.

